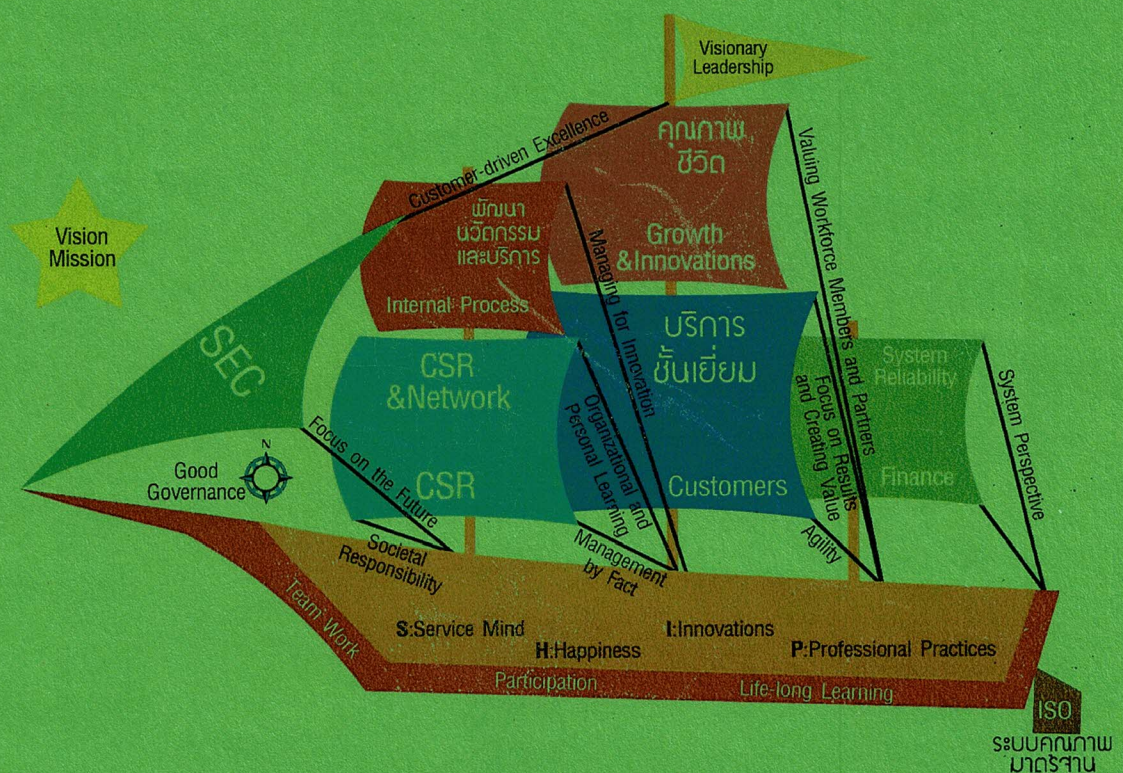




รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2562



ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.0 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 93.2

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.4

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.8

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.0

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 4 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

2.1 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 99.6

2.2 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.8

2.3 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.4

2.4 งานบริการด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.4

สรุป เทศบาลตำบลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพให้ความสำคัญ ใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้ ควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.0 ระดับคะแนน 9 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นางเอียรยง ไชยรัตน์
ผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2562



งานธุรการทั่วไป
สำนักงานเทศบาลไชยวาน
รับที่ ๒๓๐๓
วันที่ ๒ ต.ค. ๖๒
เวลา ๐๙.๐๐ น.

ว ๐๖๐๒.๐๑(๒๐)/ ๑๓๐๓

ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุตรธานี
หมู่ที่ ๑๐ ต.บ้านจั่น อ.เมือง
จ.อุตรธานี ๔๑๐๐๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า เทศบาลตำบลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุตรธานี ได้คะแนน
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาล ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยภาพรวม ได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐
พิจารณาตามงานบริการได้ดังนี้

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๙.๖
งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๘
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๔
งานบริการด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๔.๔

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

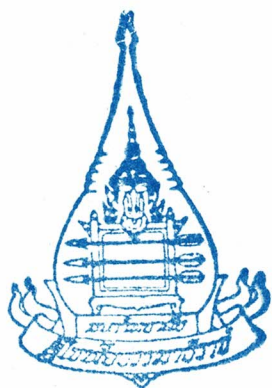
ยล ๕๕

(นางเยียรยง ไชยรัตน์)
ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุตรธานี

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ
☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
☒ ไม่เกินร้อยละ 95 ๙๒	9	๙	เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมี การสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น
☐ ไม่เกินร้อยละ 90	8		(1) งานด้านบริการกฎหมาย
☐ ไม่เกินร้อยละ 85	7		(2) งานด้านทะเบียน
☐ ไม่เกินร้อยละ 80	6		(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
☐ ไม่เกินร้อยละ 75	5		(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
☐ ไม่เกินร้อยละ 70	4		(5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
☐ ไม่เกินร้อยละ 65	3		(6) งานด้านการศึกษา
☐ ไม่เกินร้อยละ 60	2		(7) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
☐ ไม่เกินร้อยละ 55	1		(8) งานด้านรายได้หรือภาษี
☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	0		(9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
			(10) งานด้านสาธารณสุข
			(11) งานด้านอื่น ๆ
			ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย
			(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
			(2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
			(3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
			(4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
			๒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของ ตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุตามข้อมูล เช่น
			๒ หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา
			๒ แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน
			๒ สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ
			๒ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
			สาธารณะ



ยล ๒๗

(นางเยียรยง ไชยรัตน์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี